

## АДАПТАЦИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ЭЛЕКТРОННЫХ УСЛУГ: СУЩЕСТВУЕТ ЛИ РОССИЙСКАЯ СПЕЦИФИКА?

Переход к оказанию государственных услуг в электронном виде придал вопросу о том, какие факторы препятствуют (или, наоборот) содействуют процессам освоения гражданами электронного правительства не только академическую, но и практическую ценность.

Первоначально при поиске ответа на данный вопрос исследователи опирались на модель адаптации технологии («technology acceptance model») Ф. Дэвиса [3], которая описывала намерение использовать новую технологию как результат рационального соотнесения ожидаемой пользы от технологии с ожидаемыми сложностями при ее освоении. Однако эта модель фактически исключали из рассмотрения социальный контекст, в рамках которого осуществляется адаптация технических инноваций.

Поэтому значительная часть исследователей стала дополнять модель адаптации технологии новыми факторами. Так, Л. Картером и Ф. Беланже [1], была предложена расширенная модель адаптации технологии, в рамках которой основными факторами, содействующими адаптации информационно-коммуникационных технологий, наряду с ожидаемой пользой и ожидаемой легкостью освоения было названо доверие.

Впоследствии, анализируя проблему адаптации государственных электронных услуг, Л. Картер и В. Вираккоди уточнили понятие «доверия», разделив его на доверие к информационно-коммуникационным технологиям и доверие к органам власти, которые предлагают воспользоваться своими услугами в электронном виде [2]. Они показали, что обе разновидности доверия играют не меньшую роль в процессе адаптации, чем доступность информационно-коммуникационных технологий и наличие навыков

пользования ими. Более того, Картеру и Вираккоди удалось продемонстрировать, что с помощью выделенных факторов можно выявить различия в отношении к электронному правительству между такими близкими в культурном плане странами, как Великобритания и США.

Понятие «доверие органам власти» было в дальнейшем еще более конкретизировано М. Хорстом, М. Кутшройтер и Я.М. Гуттелином. В их работе доверие органам власти было интерпретировано, как, с одной стороны, потребность пользователей доверять умению органов власти управлять новой системой предоставления услуг («information management capacity»), а с другой – как уверенность в технической надежности соответствующей инфраструктуры и тех, кто эту инфраструктуру обслуживает [4].

Эмпирические исследования показали наличие прямой корреляции между уровнем доверия органам власти и готовностью использовать электронные услуги. В уже упоминавшемся исследовании М. Хорста и его соавторов на голландском материале было продемонстрировано, что чем выше уровень доверия способности органов власти предоставлять услуги в электронном виде и чем меньше беспокойства вызывает техническая надежность системы электронных услуг, тем сильнее выражено у респондентов намерение использовать такого рода услуги [4]. Иными словами, доверие органам власти оказалось сильным позитивным стимулом, содействующим адаптации государственных электронных услуг.

Примерно к такому же выводу, исследуя отношение малых и средних предпринимателей к электронному правительству в Южной Корее пришли Дж. Ли, Х.Ю. Ким и М.Дж. Ан, причем они показали, что высокий уровень доверия основывается на личном опыте граждан и предполагает удовлетворенность качеством существующих государственных услуг [5].

Насколько результаты, полученные на европейском и дальневосточном материале, предполагают весьма специфические культурные контексты взаимодействия граждан и государства (будь то европейский либерализм или

конфуцианский патернализм) могут быть экстраполированы на отечественные условия? Мы решили проверить гипотезу о прямой корреляции между уровнем доверия органам власти, готовностью к электронному правительству и удовлетворенностью качеством государственных услуг в ходе второй волны социологического исследования, посвященного изучению этой готовности и состоявшегося в Уральском федеральном округе в 2011 г. Опрос проводился по многоступенчатой квотной выборке с априорным квотным отбором респондентов по полу, возрасту и образованию на завершающем этапе ее формирования и реализации. Объем выборки – 1 500 человек (совершеннолетние жители округа). Опрос проходил в 35 городских населенных пунктах. Территориальная многоступенчатая выборка была реализована методом стандартизированного телефонного интервью.

Результаты опроса оказались достаточно неожиданными: поведение опрошенных описывалось одновременно двумя моделями:

1. Если респонденты были убеждены, что чиновники работают очень плохо и доверять им нельзя, они не верили, что те сумеют качественно оказывать услуги в электронном виде (раз они не в состоянии делать это в традиционной форме!), и желали контролировать их поведение, являясь в органы власти лично. В данном случае действовала модель «прямой корреляции»: чем ниже уровень доверия власти, тем меньше стимулов использовать электронные услуги.

2. Если респонденты считали, что государственные сотрудники работают очень хорошо и им можно полностью доверять, они не видели в необходимости переходить от личных контактов к электронным. То есть действовала модель «обратной корреляции»: чем выше уровень доверия власти, тем меньше стимулов использовать электронные услуги.

На пересечении этих моделей в лидеры по степени готовности к электронному правительству выходили респонденты, которые не слишком доверяют органам власти, однако не считают их сотрудников совсем

недобросовестными. Поэтому они были готовы рискнуть и попробовать воспользоваться новыми услугами. Характерно, что при этом наибольшей популярностью пользовалась позиция «буду поступать по ситуации». В ходе включенных в исследование фокус-групп участники неоднократно поясняли, что они при этом имеют в виду: менее значимые, с их точки зрения, государственные услуги, они готовы получать в электронном виде, за более значимыми предпочли бы явиться лично.

Можно предположить, что полученная нами противоречивая картина является отражением того обстоятельства, что отношение к органам власти формируется у граждан не только на основе личного опыта (как в модели Ли, Кима и Ана), но и на основе существующей традиции взаимодействия граждан и государства, которая в отечественных условиях сочетает патернализм с очень высокой степенью отчуждения от власти (не характерной для обществ конфуцианского типа).

#### Литература

1. Carter L., Belanger F. The Utilization of E-Government Services: Citizen Trust, Innovation and Acceptance Factor // *Information System Journal*. 2005. P. 5 – 25.
2. Carter L., Weerakkody V. E-government Adoption: A Cultural Comparison // *Information Systems Frontiers*. 2008. V. 10. P. 473-82.
3. Davis F.D. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology // *MIS Quarterly*. 1989. V. 13. № 3. P. 319 – 339.
4. Horst M., Kuttschreuter M., Gutteling J.M. Perceived Usefulness, Personal Experience, Risk Perception and Trust as Determinants of Adoption of E-Government Services in The Netherlands // *Computers in Human Behavior*. 2007. V. 23. P. 1838 – 1852.
5. Lee J., Kim H.J., Ahn M.J. The Willingness of E-Government Service Adoption by Business Users: The Role of Offline Service Quality and Trust

Уматова Е.С.,  
г. Екатеринбург

## ПРОБЛЕМЫ ФОРМИРОВАНИЯ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ СОЮЗНОГО ГОСУДАРСТВА БЕЛОРУССИИ И РОССИИ

Строительство Союзного государства Беларуси и России связано с созданием единой информационной системы, ориентированной на мобилизацию общественного мнения двух стран в сторону понимания исторической обусловленности принципа союзности как атрибутивного признака белорусской и российской государственности, отвечающего национальным интересам двух братских народов. Существующие информационные программы в рамках Союзного государства (газеты «Союзное вече», «Союз Беларусь – Россия», тележурнал «Союз», журнал «Союзное государство», ТРО «Союз» и т. п.) не могут в необходимом объеме соответствовать потребностям информационного обеспечения процесса союзного строительства. Более того, их деятельность практически локализуется, особенно в России, усилиями мощной контрпропаганды со стороны контролируемых олигархами российских средств массовой информации.

Влияние средств массовой информации огромно – оно может как созидать, так и разрушать, как примирять, так и разделять. И именно сейчас, находясь в условиях многополярности общественного мнения, интересов и убеждений, мы должны помнить о главном – дружбе братских народов Беларуси и России. Это отправная точка успешного взаимодействия Республики Беларусь и Российской Федерации, объективного